

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BPRS DHARMA KUWERA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
STRATA SATU DALAM EKONOMI ISLAM**

**OLEH :
HALIMAH PROBORINI
NIM. 14820151**

**DOSEN PEMBIMBING:
DRS. AKHMAD YUSUF KHOIRUDDIN, M.SI.
NIP. 19661119 199203 1 002**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2018

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera baik secara parsial maupun secara simultan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian studi kasus, dengan populasi seluruh nasabah BPRS Dharma Kuwera. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, artinya pengambilan sampel memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Penelitian ini menggunakan data sekunder serta data primer. Data sekunder didapat dari penyebaran angket dan data sekunder didapat dari tinjauan terhadap pustaka terdahulu sebagai acuan. Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik dan regresi linear berganda untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera. Sedangkan secara parsial variabel sikap, perhatian, serta penampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of excellent service on customer satisfaction BPRS Dharma Kuwera either partially or simultaneously. This type of research is a case study study, with a population of all BPRS Dharma Kuwera customers. The sampling technique in this research uses probability sampling technique, meaning sampling provides equal opportunity for each element (member) of the population to be elected as a sample member.

This study uses secondary data as well as primary data. Secondary data obtained from questionnaires and secondary data were obtained from a review of previous libraries as a reference. In this research, validity and reliability are tested. This study uses the classical assumption test and multiple linear regression to determine whether there is influence of the excellent service variable on customer satisfaction.

The results of this study show that attitudes, concerns, actions, abilities, appearance, and responsibilities simultaneously have a significant influence on customer satisfaction BPRS Dharma Kuwera. While the partial variable attitude, attention, and appearance have a significant effect on customer satisfaction BPRS Dharma Kuwera.

Keyword: Service Excellence, Customer Satisfaction

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Halimah Proborini

Lamp : 1

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah menimbang, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Halimah Proborini

NIM : 14820151

Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah BPRS
Dharma Kuwera**

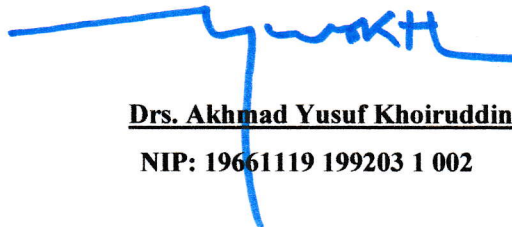
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat digunakan sebagai syarat syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 23 Februari 2018

Pembimbing,



Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.

NIP: 19661119 199203 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp (274) 589621, 512474, Fax. (274) 586117
E-mail: febi@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR
Nomor: B-869/Un.02/DEB/PP.05/03/2018**


Tugas akhir dengan judul : “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dharma Kuwera”

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

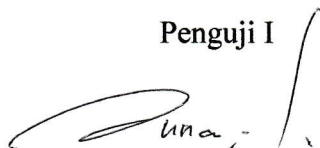
Nama : Halimah Proborini
NIM : 14820151
Telah diujikan pada : Rabu, 28 Februari 2018
Nilai : A/B

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM UJIAN TUGAS AKHIR:
Ketua Sidang

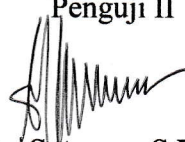

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji I



Sunarsih, S.E., M.Si
NIP. 19740911 199903 2 001

Penguji II



Joko Setyono, S.E., M.Si
NIP. 19730702 200212 1 003

Yogyakarta, 2 Maret 2018
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dekan



Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag
NIP. 19670518 199703 1 003

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Halimah Proborini

NIM : 14820151

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dharma Kuwera” sepenuhnya merupakan karya saya sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang telah dirujuk pada daftar pustaka sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran ataupun penyimpangan dari aturan yang berlaku.

Yogyakarta, 23 Februari 2018

Penyusun



Halimah Proborini

NIM. 14820151

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Halimah Proborini
NIM : 14820151
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Fee Right) kepada Universitas Islam Negeri Yogyakarta atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dharma Kuwera”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 23 Februari 2018

Yang menyatakan



Halimah Proborini

NIM. 14820151

HALAMAN MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap” (QS. Al-Insyirah:5-8).

HALAMAN PERSEMBAHAN

- Untuk kedua orang tuaku dan keluargaku
- Sahabat terkasih, para menantu idaman:
 - Amaris Aflah Adiningrum
 - Elgita Arum Dwiyanti
 - Neny Setyaningsih
 - Rochayati
 - Romzi Indah Cahyani
 - Shafira Qurrata A'yun
 - Siti Nur Sakinah
 - Syaifi Raya Fahma Nurdana
 - Uswatun Khasanah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir ini merupakan hasil dari penelitian yang penulis lakukan di BPRS Dharma Kuwera.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah terlibat dan memberikan bantuan baik moril maupun materiil dalam penyusunan tugas akhir ini, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak atas dukungannya dalam penyusunan tugas akhir ini, khususnya kepada:

1. Keluarga tercinta, bapak Suramta dan ibu Suranti yang selalu percaya dan senantiasa mendukung sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi A, MA, Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagai teladan yang baik bagi seluruh mahasiswa dalam mengejar cita di ranah akademik.
3. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang mana selalu mendorong penyusun untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Joko Setyono, SE, M.Si, selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan

Kalijaga Yogyakarta, yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

5. Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si., Ak, CA, selaku dosen pembimbing yang senantiasa mendorong penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh jajaran dosen dan staff, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang juga mendorong penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya teman-teman Perbankan Syariah kelas D.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca, demi kesempurnaan dan kemajuan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 23 Februari 2018

Penulis

Halimah Proborini

NIM. 14820151

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi huruf Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 05936/U/1987.

A. KONSONAN TUNGGAL

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Ṡā'	ṣ	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	j	je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de

ذ	Zāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rāʾ	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭāʾ	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zāʾ	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿAin	ʿ	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	Fāʾ	f	ef
ق	Qāf	q	qi
ك	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	ʿel
م	Mim	m	ʿem

ن	Nūn	n	‘en
و	Waw	w	w
هـ	Hā’	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	ye

B. KONSONAN RANGKAP KARENA *SYADDAH* DITULIS RANGKAP

متعددة	Ditulis	Muta’addidah
عدة	Ditulis	‘iddah

C. *TA’MARBŪTAH* DI AKHIR KATA

1. Bila dimatikan ditulis h

حكمة	ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah diserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis *h*.

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliyā’</i>
----------------	---------	---------------------------

3. Bila ta’ marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan ḍammah ditulis *t* atau *h*.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāh al-fīṭri</i>
------------	---------	-----------------------

D. VOKAL PENDEK

َ	fathah	ditulis	<i>a</i>
ِ	kasrah	ditulis	<i>i</i>
ُ	ḍammah	ditulis	<i>u</i>

E. VOKAL PANJANG

1	Fathah + alif	جاهلية	ditulis	<i>ā : jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya’ mati	تنسى	ditulis	<i>ā : tansā</i>
3	Kasrah + ya’ mati	كريم	ditulis	<i>ī : karīm</i>
4	Dammah + wawu mati	فروض	ditulis	<i>ū : furūḍ</i>

F. VOKAL RANGKAP

1	Fathah ya mati	ditulis	<i>ai</i>
	بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2	Fathah wawu mati	ditulis	<i>au</i>
	قول	ditulis	<i>qaul</i>

G. VOKAL PENDEK YANG BERURUTAN DALAM SATU KATA DIPISAHKAN DENGAN APOSTROF

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. KATA SANDANG ALIF + LAM

1. bila diikuti huruf *Qomariyyah* ditulis dengan menggunakan “l”.

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el) nya.

السماء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. PENULISAN KATA-KATA DALAM RANGKAIAN KALIMAT

ذوي الفروض	ditulis	<i>Ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

J. PENGECUALIAN

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

1. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadis, mazhab, syariat, lafaz.
2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijāb*.
3. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tapi berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh.

4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8

E.	Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI		
A.	Telaah Pustaka.....	11
B.	Teori Pelayanan Prima	15
C.	Teori Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima	20
D.	Teori Klasifikasi Jasa	25
E.	Teori Perilaku Konsumen.....	26
F.	Teori Kepuasan Nasabah.....	29
G.	Kerangka Teoritis.....	33
H.	Pengembangan Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Jenis Penelitian.....	40
B.	Teknik Pengumpulan Data	40
C.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
D.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	42
E.	Teknik Pengambilan Sampel.....	43
F.	Alat Analisis Data	46
G.	Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Profil Perusahaan.....	55
B.	Analisis Deskriptif	61
C.	Teknik Analisis Data	
1.	Uji Validitas	64

2. Uji Reliabilitas	66
D. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Multikolonieritas	68
2. Uji Heteroskedastisitas	69
3. Uji Autokorelasi	71
4. Uji Normalitas	72
E. Analisis Regresi Linier Berganda	74
1. Uji Simultan	75
2. Uji Parsial.....	77
3. Uji Koefisien Determinasi.....	81
F. Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V PENUTUP.....	
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran-saran	89
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Plot.....	72

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Dana Pihak Ketiga.....	6
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 4.2	Usia Responden.....	62
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden	63
Table 4.4	Penghasilan Responden.....	63
Table 4.5	Hasil Uji Validitas	65
Table 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	67
Table 4.7	Hasil Uji Multikolonieritas	68
Table 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.9	Hasil Uji Autokorelasi.....	71
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas Statistik	73
Table 4.11	Hasil Uji Linieritas Berganda	74
Table 4.12	Hasil Uji Simultan.....	76
Table 4.13	Hasil Uji Parsial	79
Table 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	I
Lampiran 2: Data Responden	V
Lampiran 3: Tanggapan Responden	VII
Lampiran 4: Uji Deskriptif	IX
Lampiran 5: Uji Validitas	X
Lampiran 6: Uji Reliabilitas	XIV
Lampiran 7: Uji Asumsi Klasik	XVIII
Lampiran 8: Uji Regresi Linear Berganda	XXIII
Lampiran 9: Terjemahan Al Quran	XXV
Lampiran 10: Laporan Laba Rugi BPRS Dharma Kuwera	XXVI
Lampiran 11: Surat Ijin Penelitian	XXX
Lampiran 12: <i>Curriculum Vitae</i>	XXXI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu fasilitas yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk melakukan transaksi dan memenuhi kebutuhan para nasabahnya (Maulana, 2012: 2). Bank merupakan mitra untuk memenuhi kebutuhan keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Bank juga dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan (Kasmir, 2008:7).

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebaskan bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah di dasarkan pada al-Qur'an dan hadis (Ismail, 2011:23).

Bank syariah di Indonesia lahir sejak 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia, masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter.

Para bankir berpikir bahwa BMI satu-satunya bank syariah di Indonesia yang tahan terhadap krisis moneter (Ismail, 2011:24). Atas hal tersebut mulailah bermunculan bank syariah lainnya di Indonesia, pada tahun 1999 berdirilah Bank Syariah Mandiri sebagai bank syariah kedua di Indonesia.

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya hanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) berfungsi sebagai pelaksana sebagian fungsi bank umum, tetapi ditingkat regional dengan berlandaskan kepada prinsip-prinsip syariah. Pada sistem konvensional dikenal dengan Bank Perkreditan Rakyat.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan bank yang khusus melayani masyarakat kecil di kecamatan dan pedesaan. Jenis produk yang ditawarkan oleh BPRS relatif sempit jika dibandingkan dengan bank umum, bahkan ada beberapa jenis jasa bank yang tidak boleh diselenggarakan oleh BPRS, seperti pembukaan rekening giro dan ikut kliring (Soemitra, 2009:46).

Kebutuhan manusia (*human needs*) adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia (*human wants*) untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya (Barata, 2003:4).

Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan tidak selalu merupakan tugas yang sederhana dikarenakan beberapa pelanggan atau nasabah itu memiliki kebutuhan sendiri yang tidak mereka utarakan. Oleh sebab itu karyawan suatu bank dituntut untuk dapat memahami keinginan-keinginan para nasabah. Kelangsungan hidup dari suatu usaha sangat ditentukan atau tergantung dari bagaimana persepsi pelanggan terhadap perusahaan tersebut (Suparmanti, 2016: 2).

Layanan merupakan bagian dari perekonomian jasa perbankan yang tidak berwujud namun dapat dirasakan. Dan pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan dengan tujuan memenuhi kebutuhan nasabah. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah diterapkan.

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru (Daryanto, 2014:53). Kemampuan tersebut

ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2006: 15).

Dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*costumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*) (Barata, 2003:14).

Pelayanan yang baik dan memuaskan merupakan suatu hal yang selalu dituntut oleh nasabah. Maka, perlu ada upaya dari pihak perbankan untuk dapat meningkatkan layanan yang dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang didapatkan (Kotler, 2002: 42).

Dengan terciptanya kepuasan nasabah, dapat memberikan beberapa manfaat, seperti hubungan harmonis yang terjalin antara pihak perbankan dengan nasabah dan pendapatan bank yang dapat meningkat seiring dengan meningkatnya transaksi nasabah yang merasa terpuaskan. Seorang karyawan harus bisa memberikan pelayanan prima di bank seperti profesionalisme dalam melakukan transaksi, pemecahan masalah nasabah, dan pemberian informasi penting bagi nasabah.

Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta

memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapat sebuah bank. Artinya, pelayanan yang baik akan menciptakan suasana berkesinambungan (*sustainable*).

Ada enam unsur pokok pelayanan prima menurut Barata (2003:31) yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*). Untuk mengetahui seberapa besar kualitas dari pelayanan suatu perbankan dapat dilihat dari kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dari bank tersebut.

Keberhasilan suatu bank dinilai dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah. Dengan pelayanan yang baik yang diberikan oleh bank maka masyarakat akan menilai bahwa bank tersebut memiliki kualitas yang baik pula.

Sebagaimana tujuan dari pendirian PT. BPRS Dharma Kuwera yaitu, meningkatkan peran lembaga sebagai penyedia jasa perbankan yang berlandaskan prinsip syariah dengan orientasi pengembangan usaha kecil dan menengah menuju kesejahteraan bagi seluruh stakeholder, dan menjunjung tinggi profesionalisme dengan senantiasa berusaha memberikan kualitas pelayanan yang optimal kepada nasabah dalam hal kenyamanan, keamanan dan keuntungan dalam hal investasi (www.bprsdharmakuwera.co.id).

BPRS Dharma Kuwera merupakan salah satu bank syariah yang terletak di Jl. Sersan Sadikin No. 86A Klaten Utara. Pendirian BPRS Dharma Kuwera dilandasi dengan niat untuk turut serta berperan dalam menyediakan jasa keuangan bagi masyarakat ekonomi menengah kebawah, dengan pelayanan perbankan yang bernafaskan islami.

BPRS Dharma Kuwera merupakan bank syariah yang sudah terdaftar di dalam Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Setiap periode BPRS Dharma Kuwera berkewajiban untuk melaporkan hasil kinerjanya ke OJK. Berdasarkan laporan laba rugi periode Maret - September 2017 dapat dilihat pertambahan dana pihak ketiga bukan bank, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Dana Pihak Ketiga Bukan Bank BPRS Dharma Kuwera

Maret 2017	Juni 2017	September 2017
629.917	1.184.762	1.844.831

Sumber: www.ojk.go.id

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi pertambahan dana dari pihak ketiga bukan bank yaitu sebanyak 554.845 pada periode Maret-Juni dan sebanyak 660.069 pada periode Juni-September 2017. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin bertambahnya pihak ketiga yang bersedia memberikan dananya kepada BPRS Dharma Kuwera.

BPRS Dharma Kuwera dituntut untuk selalu memberikan pelayanan prima kepada seluruh nasabahnya sesuai dengan tujuan didirikannya. Walaupun dengan segala keterbatasan yang dimiliki. Atas

dasar tersebut, peneliti mengambil judul **“PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS DHARMA KUWERA”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah sikap berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera?
2. Apakah perhatian berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera?
3. Apakah tindakan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera?
4. Apakah kemampuan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera?
5. Apakah penampilan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera?
6. Apakah tanggung jawab berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan pengaruh sikap terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera
2. Untuk menjelaskan pengaruh perhatian terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera
3. Untuk menjelaskan pengaruh tindakan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera
4. Untuk menjelaskan pengaruh kemampuan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera
5. Untuk menjelaskan pengaruh penampilan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera
6. Untuk menjelaskan pengaruh tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Menambah wawasan mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah
2. Sebagai bahan pembelajaran serta menambah wawasan peneliti
3. Sebagai bahan masukan bagi lembaga keuangan syariah yang menjadi objek penelitian

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disajikan dalam lima bab yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, analisis data dan penutup. Berikut adalah sistematika penulisan penelitian ini.

Bab satu merupakan bagian pendahuluan. Bab ini membahas mengenai lima poin pendahuluan, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab dua merupakan bagian landasan teori. Bab ini membahas mengenai landasan teori yang digunakan sebagai acuan penelitian, telaah pustaka, pengembangan hipotesis dan kerangka teoritis.

Bab tiga merupakan bagian metodologi penelitian. Bab ini memuat penjelasan tentang jenis penelitian, data dan sumber data, lokasi dan waktu penelitian, definisi operasional variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, alat analisis data dan teknik analisis data.

Bab empat merupakan bagian analisis data. Bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian. Disajikan hasil analisis pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera.

Bab lima merupakan bagian penutup. Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan, implikasi dan saran. Simpulan atas pengujian

hipotesis dan diskusi singkat atas hasil yang diperoleh. Implikasi harus dihubungkan dengan hasil penelitian, yang dijelaskan secara teoritis, praktik dan kebijakan. Saran menjelaskan keterbatasan penelitian dan saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap nasabah BPRS Dharma Kuwera dengan 70 Responden dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sikap secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera, artinya perilaku sopan dan santun yang dimiliki oleh karyawan BPRS Dharma Kuwera saat melayani nasabah, sikap menghormati dan menghargai dan tidak pernah membedakan strata sosialnya memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera.
2. Perhatian secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera, artinya mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan yang diberikan oleh karyawan BPRS Dharma Kuwera terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera.
3. Tindakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera, artinya tindakan karyawan yang selalu berusaha memenuhi kebutuhan nasabah,

mencatat setiap kebutuhan nasabah, serta ucapan terimakasih yang diberikan oleh karyawan dirasa kurang diperhatikan oleh nasabah BPRS Dharma Kuwera. Dikarenakan layanan jemput bola yang diterapkan oleh BPRS Dharma Kuwera telah dianggap sebagai hal wajar dan wajib dilakukan oleh karyawan.

4. Kemampuan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera, artinya kemampuan karyawan BPRS Dharma Kuwera dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah, memberikan jawaban dari semua pertanyaan nasabah, dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah dirasa tidak terlalu diperhatikan oleh nasabah. Nasabah lebih memilih karyawan yang bisa memberikan layanan seperti yang mereka inginkan tanpa memandang status pendidikan dan kemampuan yang dimiliki, sehingga variabel kemampuan bukan menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.
5. Penampilan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera, artinya karyawan BPRS Dharma Kuwera yang selalu berusaha untuk berpenampilan rapi ketika bertugas, tidak menggunakan aksesoris secara berlebihan, serta selalu berusaha untuk tampil menarik terbukti dapat membuat nasabah merasa senang dan puas dengan penampilan dari karyawan BPRS Dharma Kuwera.

6. Tanggungjawab secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera, artinya tanggung jawab yang dimiliki karyawan BPRS Dharma Kuwera dalam merahasiakan setiap transaksi, menjamin setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dan memberikan pengarahan dalam setiap transaksi, dirasa kurang diperhatikan oleh nasabah. Karena nasabah sudah menganggap bahwa tanggung jawab merupakan suatu kewajiban yang harus dimiliki oleh semua lembaga keuangan. Sehingga variabel ini bukan menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera.

B. Saran

1. Diharapkan dipenelitian selanjutnya menambah variabel independen yang diduga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggungjawab. Penambahan variabel keandalan, bukti fisik, jaminan, daya tanggap, dan empati diharapkan mampu menggambarkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah BPRS Dharma Kuwera.
2. Bagi pihak BPRS Dharma Kuwera diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga mampu untuk memenuhi

kebutuhan nasabah, sehingga nasabah merasa terpuaskan, yang akan berdampak pada loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Quran dan Terjemahnya. 2011. Surabaya: Pustaka Agung Harapan.
- Anwar, Sanusi. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Barata, A. A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Erlando. 2009. *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada SPBU Pertamina 34-12708)*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Gunadarma Depok.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hariandja, M.T.E. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2008. *Pemasaran Bank*. Edisi Revisi Cetakan ke 3. Jakarta: Kencana.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.

Kukuh, Silvester. 2009. “*Pengaruh Variabel Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya)*”. Jurnal Universitas Gunadarma Depok.

Maulana, Hendri; add all. 2012. *Hubungan Antara Kualitas Layanan Frontliner BCA dengan Kepuasan Nasabah di Kota Bandung*. eJurnal Mahasiswa Universitas Padjadjaran Vol. 1 ., No. 1.

Novita, Meilastri. 2012. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Persero Cabang Kartini Makassar*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin Makassar.

Nurjannah, Saniyyah Rana. 2017. *Pengaruh Motivasi, Persepsi, Pembelajaran, Kepercayaan dan Brand terhadap Penggunaan ATM di BNI Syariah KC Yogyakarta*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Rahmayanti Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Graha Ilmu

Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business : Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku Dua Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Empat.

_____. 2011. *Research Methods for Business : Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku Satu Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Empat.

Setiadi, J. Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana.

Setiyono, Wahyu. 2011. *Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus KC Bank DKI Syariah Wahid Hasyim)*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Gunadharma Depok.

Simamora, Bilson. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto. 2005. *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.

_____. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

Ulil Khakim, Fuad. 2015. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPD DIY Syari'ah Cabang Cik Ditiro)*. Skripsi. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

www.bprsdharmakuwera.co.id diakses pada 20 Januari 2018 pukul 22.25 WIB.

www.ojk.go.id diakses pada 06 Maret 2018 pukul 21.56 WIB.

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS DHARMA KUWERA

Yth. Nasabah PT. BPRS Dharma
Kuwera Klaten

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan Hormat,

Bersama dengan surat ini saya sebarakan kuesioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam menyusun tugas akhir (skripsi) yang berjudul ***“Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dharma Kuwera”***.

Angket ini bukanlah suatu tes, sehingga tidak ada jawaban yang benar atau salah. Jawaban yang paling baik adalah jawaban yang paling sesuai dengan keadaan dan pendapat saudara dan saudari berikan akan terjamin kerahasiaannya.

Penelitian ini tidak akan berarti tanpa partisipasi saudara dan saudari. Dan mengingat pentingnya penelitian ini, maka saya harap lembar jawaban sudah dapat diterima kembali dalam waktu sesegera mungkin untuk pengolahan data selanjutnya.

Atas perhatian dan kesediaan saudara dan saudari saya ucapkan terimakasih. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Klaten, 26 Desember 2017

Hormat saya,

Halimah Proborini

Kuesioner

Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS

Dharma Kuwera

Identitas Pribadi

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (√):

1. Nama :

2. Jenis Kelamin a. Laki-laki b. Perempuan

3. Berapa Usia Anda ?

☐ Dibawah 20 tahun

☐ 40-49 tahun

☐ 20-29 tahun

☐ 50 tahun keatas

☐ 30-39 tahun

4. Pekerjaan/Profesi

☐ PNS

☐ Pegawai Swasta

☐ Wiraswasta/Pedaga

☐ Lain-lain, sebutkan.....

5. Penghasilan Perbulan

☐. Kurang dari Rp 500.000

☐ Rp 1.000.000 s/d Rp 2.000.000

☐ Rp 2.000.000 s/d Rp 3.000.000

☐ Rp 3.000.000 s/d Rp 4.000.000

☐ Lebih dari Rp 4.000.000

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Dimohon untuk membaca setiap pertanyaan, kemudian pilih salah satu dari 4 pilihan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda, dengan memberikan tanda centang (✓) pada:

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Setuju
- 4 : Sangat Setuju

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		1	2	3	4
1	Karyawan BPRS Dharma Kuwera berperilaku sopan saat melayani nasabah				
2	Kondisi karyawan BPRS Dharma Kuwera dalam keadaan sehat saat melayani nasabah				
3	Karyawan BPRS Dharma Kuwera bersikap menghargai kepada semua nasabah				
4	Karyawan BPRS Dharma Kuwera memberikan perhatian penuh saat melayani nasabah				
5	Karyawan BPRS Dharma Kuwera mau menerima kritik dan saran dari nasabah				
6	Karyawan BPRS Dharma Kuwera mendengarkan kebutuhan nasabah				
7	Karyawan BPRS Dharma Kuwera mencatat setiap kebutuhan nasabah				
8	Karyawan BPRS Dharma Kuwera selalu berusaha memenuhi kebutuhan nasabah				
9	Karyawan BPRS Dharma Kuwera mengucapkan terimakasih kepada nasabah pada setiap transaksi				
10	Karyawan BPRS Dharma Kuwera menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah				
11	Karyawan BPRS Dharma Kuwera mampu menjawab semua pertanyaan dari nasabah				
12	Karyawan BPRS Dharma Kuwera mampu menjaga hubungan baik dengan nasabah				
13	Karyawan BPRS Dharma Kuwera berpenampilan rapi saat bertugas				
14	Karyawan BPRS Dharma Kuwera tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan saat bertugas				
15	Karyawan BPRS Dharma Kuwera berpenampilan				

	menarik saat bertugas				
16	Karyawan BPRS Dharma Kuwera mampu memberikan pengarahannya dalam setiap transaksi				
17	Karyawan BPRS Dharma Kuwera menjamin kerahasiaan transaksi setiap nasabah				
18	Karyawan BPRS Dharma Kuwera bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan				
19	Saya merasa puas dengan sikap dan perilaku karyawan BPRS Dharma Kuwera				
20	Saya merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh karyawan BPRS Dharma Kuwera				
21	Saya merasa puas dengan tindakan nyata yang dilakukan oleh karyawan BPRS Dharma Kuwera				
22	Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki karyawan BPRS Dharma Kuwera				
23	Saya merasa puas dengan penampilan karyawan BPRS Dharma Kuwera saat bertugas				
24	Saya merasa puas dengan tanggung jawab yang diberikan oleh karyawan BPRS Dharma Kuwera				

LAMPIRAN 2

DATA RESPONDEN

R	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDAPATAN
1	P	20-29 tahun	Pegawai swasta	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
2	L	Dibawah 20 tahun	Lain-lain: pelajar	<Rp.500.000
3	P	40-49 tahun	Lain-lain : IRT	<Rp.500.000
4	P	30-39 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
5	L	20-29 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
6	L	30-39 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.3.000.000-Rp.4.000.000
7	P	30-39 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
8	P	30-39 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
9	P	30-39 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
10	P	20-29 tahun	Pegawai swasta	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
11	P	20-29 tahun	Pegawai swasta	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
12	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
13	P	Dibawah 20 tahun	Lain-lain: pelajar	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
14	P	20-29 tahun	Pegawai swasta	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
15	P	20-29 tahun	Pegawai swasta	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
16	P	40-49 tahun	Pegawai swasta	Rp.3.000.000-Rp.4.000.000
17	P	30-39 tahun	Pegawai swasta	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
18	P	50 tahun keatas	PNS	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
19	P	40-49 tahun	PNS	Rp.3.000.000-Rp.4.000.000
20	L	40-49 tahun	Pegawai swasta	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
21	L	30-39 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.3.000.000-Rp.4.000.000
22	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
23	P	30-39 tahun	PNS	Rp.3.000.000-Rp.4.000.000
24	P	20-29 tahun	Pegawai swasta	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
25	P	30-39 tahun	Pegawai swasta	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
26	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
27	L	50 tahun keatas	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
28	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
29	P	40-49 tahun	Lain-lain : IRT	<Rp.500.000
30	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
31	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
32	P	20-29 tahun	Pegawai swasta	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
33	P	50 tahun keatas	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000

34	P	40-49 tahun	Pegawai swasta	Rp.3.000.000-Rp.4.000.000
35	P	40-49 tahun	Lain-lain: laundry	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
36	P	30-39 tahun	Pegawai swasta	<Rp.500.000
37	P	20-29 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
38	P	30-39 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
39	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
40	P	50 tahun keatas	wiraswasta/pedagang	Rp.3.000.000-Rp.4.000.000
41	L	30-39 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
42	P	30-39 tahun	Lain-lain : IRT	<Rp.500.000
43	P	20-29 tahun	lain-lain: guru	<Rp.500.000
44	L	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
45	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
46	L	30-39 tahun	Pegawai swasta	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
47	L	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
48	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
49	P	30-39 tahun	Pegawai swasta	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
50	P	30-39 tahun	Pegawai swasta	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
51	P	30-39 tahun	Pegawai swasta	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
52	L	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
53	P	30-39 tahun	Pegawai swasta	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
54	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
55	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
56	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
57	P	30-39 tahun	Pegawai swasta	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
58	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
59	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
60	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
61	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
62	P	30-39 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
63	P	20-29 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
64	P	30-39 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
65	P	20-29 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
66	P	40-49 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
67	P	30-39 tahun	wiraswasta/pedagang	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000
68	P	Dibawah 20 tahun	Lain-lain: pelajar	<Rp.500.000
69	P	50 tahun keatas	wiraswasta/pedagang	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
70	P	20-29 tahun	Lain-lain: mahasiswa	<Rp.500.000

LAMPIRAN 3

TANGGAPAN RESPONDEN

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
9	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
10	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
13	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
14	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
15	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
16	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
18	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
21	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
23	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
25	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
27	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
28	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
29	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
32	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
33	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
34	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4

36	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
45	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
46	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
47	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
48	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
49	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
50	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
51	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
52	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
53	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
54	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
55	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
57	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
58	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
59	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
60	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
61	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
62	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
63	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
64	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
65	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
66	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
67	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
68	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
69	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
70	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3

LAMPIRAN 4

UJI DESKRIPTIF

Statistics

		JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDAPATAN
N	Valid	70	70	70	70
	Missing	0	0	0	0

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	11	15,7	15,7	15,7
	P	59	84,3	84,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29 tahun	13	18,6	18,6	18,6
	30-39 tahun	22	31,4	31,4	50,0
	40-49 tahun	27	38,6	38,6	88,6
	50 tahun keatas	5	7,1	7,1	95,7
	Dibawah 20 tahun	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lain-lain : IRT	3	4,3	4,3	4,3
	lain-lain: guru	1	1,4	1,4	5,7
	Lain-lain: laundry	1	1,4	1,4	7,1
	Lain-lain: mahasiswa	1	1,4	1,4	8,6
	Lain-lain: pelajar	3	4,3	4,3	12,9
	Pegawai swasta	19	27,1	27,1	40,0
	PNS	3	4,3	4,3	44,3
	wiraswasta/pedagang	39	55,7	55,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

PENDAPATAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<Rp.500.000	8	11,4	11,4	11,4
	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000	32	45,7	45,7	57,1
	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000	23	32,9	32,9	90,0
	Rp.3.000.000-Rp.4.000.000	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

LAMPIRAN 5

UJI VALIDITAS

SIKAP (X1)

Correlations

		1,	2,	3,	sikap
1,	Pearson Correlation	1	,285 [*]	,485 ^{**}	,760 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,017	,000	,000
	N	70	70	70	70
2,	Pearson Correlation	,285 [*]	1	,317 ^{**}	,718 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,017		,007	,000
	N	70	70	70	70
3,	Pearson Correlation	,485 ^{**}	,317 ^{**}	1	,796 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,007		,000
	N	70	70	70	70
sikap	Pearson Correlation	,760 ^{**}	,718 ^{**}	,796 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

PERHATIAN (X2)

Correlations

		4,	5,	6,	perhatian
4,	Pearson Correlation	1	,245 [*]	,317 ^{**}	,663 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,041	,008	,000
	N	70	70	70	70
5,	Pearson Correlation	,245 [*]	1	,495 ^{**}	,787 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,041		,000	,000
	N	70	70	70	70
6,	Pearson Correlation	,317 ^{**}	,495 ^{**}	1	,809 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,008	,000		,000
	N	70	70	70	70
perhatian	Pearson Correlation	,663 ^{**}	,787 ^{**}	,809 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

TINDAKAN (X3)

		Correlations			
		7,	8,	9,	tindakan
7,	Pearson Correlation	1	,364 ^{**}	,332 ^{**}	,756 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,002	,005	,000
	N	70	70	70	70
8,	Pearson Correlation	,364 ^{**}	1	,344 ^{**}	,752 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,002		,004	,000
	N	70	70	70	70
9,	Pearson Correlation	,332 ^{**}	,344 ^{**}	1	,746 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,005	,004		,000
	N	70	70	70	70
tindakan	Pearson Correlation	,756 ^{**}	,752 ^{**}	,746 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

KEMAMPUAN (X4)

		Correlations			
		10,	11,	12,	X4
10,	Pearson Correlation	1	,366 ^{**}	,422 ^{**}	,772 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000
	N	70	70	70	70
11,	Pearson Correlation	,366 ^{**}	1	,374 ^{**}	,753 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,002		,001	,000
	N	70	70	70	70
12,	Pearson Correlation	,422 ^{**}	,374 ^{**}	1	,783 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000
	N	70	70	70	70
X4	Pearson Correlation	,772 ^{**}	,753 ^{**}	,783 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

PENAMPILAN (X5)

		Correlations			
		13,	14,	15,	penampilan
13,	Pearson Correlation	1	,401 ^{**}	,407 ^{**}	,800 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000
	N	70	70	70	70
14,	Pearson Correlation	,401 ^{**}	1	,237 [*]	,741 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,001		,048	,000
	N	70	70	70	70
15,	Pearson Correlation	,407 ^{**}	,237 [*]	1	,715 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,048		,000
	N	70	70	70	70
penampilan	Pearson Correlation	,800 ^{**}	,741 ^{**}	,715 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TANGGUNG JAWAB (X6)

		Correlations			
		16,	17,	18,	tanggungjawab
16,	Pearson Correlation	1	,363 ^{**}	,248	,707 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,002	,039	,000
	N	70	70	70	70
17,	Pearson Correlation	,363 ^{**}	1	,509 ^{**}	,816 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,000
	N	70	70	70	70
18,	Pearson Correlation	,248	,509 ^{**}	1	,766 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,039	,000		,000
	N	70	70	70	70
tanggungjawab	Pearson Correlation	,707 ^{**}	,816 ^{**}	,766 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

KEPUASAN NASABAH (Y)

Correlations

		19,	20,	21,	22,	23,	24,	kepuasan nasabah
19,	Pearson Correlation	1	,614**	,210	,060	,530**	,361**	,762**
	Sig. (2-tailed)		,000	,081	,621	,000	,002	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
20,	Pearson Correlation	,614**	1	,234	-,087	,385**	,319**	,686**
	Sig. (2-tailed)	,000		,051	,474	,001	,007	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
21,	Pearson Correlation	,210	,234	1	,140	,126	,218	,512**
	Sig. (2-tailed)	,081	,051		,247	,299	,070	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
22,	Pearson Correlation	,060	-,087	,140	1	,144	,286*	,378**
	Sig. (2-tailed)	,621	,474	,247		,233	,017	,001
	N	70	70	70	70	70	70	70
23,	Pearson Correlation	,530**	,385**	,126	,144	1	,289*	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,299	,233		,015	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
24,	Pearson Correlation	,361**	,319**	,218	,286*	,289*	1	,674**
	Sig. (2-tailed)	,002	,007	,070	,017	,015		,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
kepuasan nasabah	Pearson Correlation	,762**	,686**	,512**	,378**	,680**	,674**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 6

UJI RELIABILITAS

SIKAP (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	70	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,627	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1,	7,04	,650	,474	,481
2,	7,33	,659	,350	,651
3,	7,17	,579	,494	,442

PERHATIAN (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	70	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,624	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4,	7,14	,733	,324	,662
5,	6,89	,566	,463	,480
6,	6,77	,556	,522	,390

TINDAKAN (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	70	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,614	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
7,	6,93	,647	,424	,512
8,	7,13	,664	,434	,499
9,	6,91	,659	,409	,534

KEMAMPUAN (X4)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	70	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,655	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
10,	6,93	,676	,476	,544
11,	7,17	,695	,439	,594
12,	7,01	,652	,481	,536

PENAMPILAN (X5)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	70	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,615	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
13,	6,79	,577	,513	,382
14,	6,96	,621	,382	,578
15,	7,14	,675	,382	,572

TANGGUNG JAWAB (X6)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	70	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,640	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
16,	6,99	,739	,351	,675
17,	7,04	,621	,551	,397
18,	6,86	,675	,457	,533

KEPUASAN NASABAH (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	70	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,683	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
19,	17,16	2,076	,605	,574
20,	17,23	2,179	,487	,615
21,	17,51	2,514	,281	,684
22,	17,61	2,762	,160	,712
23,	17,24	2,187	,478	,619
24,	17,31	2,190	,467	,623

LAMPIRAN 7

UJI ASUMSI KLASIK

UJI AUTOKORELASI

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	tanggungjawab, perhatian, sikap, tindakan, penampilan, kemampuan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,768 ^a	,590	,551	1,187	1,846

a. Predictors: (Constant), tanggungjawab, perhatian, sikap, tindakan, penampilan, kemampuan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	127,818	6	21,303	15,119	,000 ^b
Residual	88,768	63	1,409		
Total	216,586	69			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), tanggungjawab, perhatian, sikap, tindakan, penampilan, kemampuan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,465	2,542		,970	,336
sikap	,475	,195	,293	2,428	,018
perhatian	,424	,162	,259	2,612	,011
tindakan	,205	,158	,129	1,299	,199
kemampuan	-,353	,186	-,227	-1,894	,063
penampilan	,808	,180	,495	4,485	,000
tanggungjawab	,189	,129	,121	1,466	,148

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18,31	23,43	20,81	1,361	70
Residual	-2,017	3,028	,000	1,134	70
Std. Predicted Value	-1,841	1,921	,000	1,000	70
Std. Residual	-1,700	2,551	,000	,956	70

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

UJI NORMALITAS

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	tanggungjawab, perhatian, sikap, tindakan, penampilan, kemampuan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,768 ^a	,590	,551	1,187	1,846

a. Predictors: (Constant), tanggungjawab, perhatian, sikap, tindakan, penampilan, kemampuan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127,818	6	21,303	15,119	,000 ^b
	Residual	88,768	63	1,409		
	Total	216,586	69			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), tanggungjawab, perhatian, sikap, tindakan, penampilan, kemampuan

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,465	2,542		,970	,336
1 sikap	,475	,195	,293	2,428	,018
perhatian	,424	,162	,259	2,612	,011
tindakan	,205	,158	,129	1,299	,199
kemampuan	-,353	,186	-,227	-1,894	,063
penampilan	,808	,180	,495	4,485	,000
tanggungjawab	,189	,129	,121	1,466	,148

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18,31	23,43	20,81	1,361	70
Residual	-2,017	3,028	,000	1,134	70
Std. Predicted Value	-1,841	1,921	,000	1,000	70
Std. Residual	-1,700	2,551	,000	,956	70

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

UJI MULTIKOLINIARITAS

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	tanggungjawab, perhatian, sikap, tindakan, penampilan, kemampuan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,768 ^a	,590	,551	1,187

a. Predictors: (Constant), tanggungjawab, perhatian, sikap, tindakan, penampilan, kemampuan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127,818	6	21,303	15,119	,000 ^b
	Residual	88,768	63	1,409		
	Total	216,586	69			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), tanggungjawab, perhatian, sikap, tindakan, penampilan, kemampuan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,465	2,542		,970	,336		
	sikap	,475	,195	,293	2,428	,018	,448	2,233
	perhatian	,424	,162	,259	2,612	,011	,662	1,511
	tindakan	,205	,158	,129	1,299	,199	,660	1,516
	kemampuan	-,353	,186	-,227	-1,894	,063	,454	2,203
	penampilan	,808	,180	,495	4,485	,000	,535	1,870
	tanggungjawab	,189	,129	,121	1,466	,148	,955	1,047

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Coefficient Correlations^a

Model		tanggungjawab	perhatian	sikap	tindakan	penampilan	kemampuan
1	Correlations	tanggungjawab	1,000	,057	-,097	-,166	-,024
		perhatian	,057	1,000	,138	-,070	-,463
		sikap	-,097	,138	1,000	,166	-,075
		tindakan	-,166	-,070	,166	1,000	-,440
		penampilan	-,024	-,463	-,075	-,440	1,000
		kemampuan	,041	-,123	-,718	,007	-,083
	Covariances	tanggungjawab	,017	,001	-,002	-,003	-,001
		perhatian	,001	,026	,004	-,002	-,014
		sikap	-,002	,004	,038	,005	-,003
		tindakan	-,003	-,002	,005	,025	-,013
		penampilan	-,001	-,014	-,003	-,013	,032
		kemampuan	,001	-,004	-,026	,000	-,003

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Collinearity Diagnostics^a

Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
			(Constant)	sikap	perhatian	tindakan	kemampuan	penampilan	tanggungjawab
1	6,952	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
2	,019	18,984	,00	,07	,04	,08	,07	,03	,00
3	,012	23,736	,00	,00	,07	,00	,02	,04	,64
4	,006	33,063	,00	,01	,48	,54	,01	,00	,11
5	,004	40,349	,09	,00	,18	,16	,00	,84	,08
6	,003	46,743	,23	,31	,03	,06	,70	,05	,12
7	,002	55,858	,67	,60	,19	,16	,19	,05	,05

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18,31	23,43	20,81	1,361	70
Residual	-2,017	3,028	,000	1,134	70
Std. Predicted Value	-1,841	1,921	,000	1,000	70
Std. Residual	-1,700	2,551	,000	,956	70

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,279	1,331		,209	,835		
sikap	-,054	,102	-,095	-,525	,601	,448	2,233
perhatian	,002	,085	,003	,024	,981	,662	1,511
tindakan	-,088	,083	-,158	-1,065	,291	,660	1,516
kemampuan	,164	,098	,302	1,685	,097	,454	2,203
penampilan	,024	,094	,043	,258	,797	,535	1,870
tanggungjawab	,015	,067	,027	,222	,825	,955	1,047

a. Dependent Variable: RES2

LAMPIRAN 8

UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	tanggungjawab, perhatian, sikap, tindakan, penampilan, kemampuan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,768 ^a	,590	,551	1,187

a. Predictors: (Constant), tanggungjawab, perhatian, sikap, tindakan, penampilan, kemampuan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127,818	6	21,303	15,119	,000 ^b
	Residual	88,768	63	1,409		
	Total	216,586	69			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), tanggungjawab, perhatian, sikap, tindakan, penampilan, kemampuan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,465	2,542		,970	,336		
sikap	,475	,195	,293	2,428	,018	,448	2,233
perhatian	,424	,162	,259	2,612	,011	,662	1,511
tindakan	,205	,158	,129	1,299	,199	,660	1,516
kemampuan	-,353	,186	-,227	-1,894	,063	,454	2,203
penampilan	,808	,180	,495	4,485	,000	,535	1,870
tanggungjawab	,189	,129	,121	1,466	,148	,955	1,047

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	sikap	perhatian	tindakan	kemampuan	penampilan tanggungjawab
1	1	6,952	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,019	18,984	,00	,07	,04	,08	,07	,03
	3	,012	23,736	,00	,00	,07	,00	,02	,04
	4	,006	33,063	,00	,01	,48	,54	,01	,00
	5	,004	40,349	,09	,00	,18	,16	,00	,84
	6	,003	46,743	,23	,31	,03	,06	,70	,05
	7	,002	55,858	,67	,60	,19	,16	,19	,05

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

LAMPIRAN 9
TERJEMAHAN AL QURAN

No	Hala man	Ayat	Terjemahan
1		3: 159	<i>“Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.”</i>
2		16:90	<i>“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”</i>
3		5 :2	<i>“dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah mata berat siksa-Nya”.</i>
4		16:91	<i>“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.</i>
5		7: 26	<i>“Hai anak-cucu adam, sungguh kami telah menurunkan untuk kamu pakaian yang dapat menutupi aurat-auratmu dan untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah,mudah-mudahan mereka selalu ingat.”</i>
6		94: 7-8	<i>”Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”.</i>

LAMPIRAN 10

LAPORAN LABA RUGI BPRS DHARMA KUWERA

Laporan Publikasi Triwulanan
Laba Rugi
Maret 2017

PT BPRS Dharma Kuwera

JL. SERSAN SADIKIN NO. 86A KLATEN UTARA

UNAUDITED BY OTORITAS JASA KEUANGAN

Ribuan Rp.

Pos-pos	Posisi Maret 2017	Posisi Maret 2016
LABA_RUGI		
I. PENDAPATAN OPERASIONAL	688.478	651.468
1. Pendapatan Operasional dari Penyaluran Dana	648.366	574.131
a. Dari Pihak Ketiga Bukan Bank	629.917	551.024
b. Dari Bank Indonesia	0	0
c. Dari Bank-Bank Lain di Indonesia	18.449	23.107
2. Pendapatan Operasional Lainnya	40.112	77.337
II. BAGI HASIL KEPADA PEMILIK DANA -/-	183.577	155.618
1. Pihak Ketiga Bukan Bank	159.178	54.223
a. Tabungan Mudharabah	6.387	4.708
b. Deposito Mudharabah	152.791	49.515
c. Lainnya	0	0
2. Bank Indonesia	0	0
3. Bank - bank lain	24.399	101.395
III. PENDAPATAN OPERASIONAL SETELAH DISTRIBUSI BAGI HASIL (I - II)	504.901	495.850
IV. BEBAN OPERASIONAL	691.847	452.173
1. Bonus Titipan Wadiah	43.272	72.843
2. Beban Administrasi dan Umum	87.884	100.028
3. Beban Personalia	267.387	233.838
4. Beban Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif	274.683	19.149

5. Lainnya	18.621	26.315
V. LABA (RUGI) OPERASIONAL (III - IV)	(186.946)	43.677
VI. PENDAPATAN NON OPERASIONAL	0	1
VII. BEBAN NON OPERASIONAL	2.072	17.281
VIII. LABA (RUGI) SEBELUM PAJAK	(189.018)	26.397
IX. ZAKAT	0	0
X. TAKSIRAN PAJAK PENGHASILAN	6.890	6.516
XI. LABA (RUGI) TAHUN BERJALAN	(195.908)	19.881

Laporan Publikasi Triwulanan

Laba Rugi

Juni 2017

PT BPRS Dharma Kuwera

JL. SERSAN SADIKIN NO. 86A KLATEN UTARA

UNAUDITED BY OTORITAS JASA KEUANGAN

Ribuan Rp.

Pos-pos	Posisi Juni 2017	Posisi Juni 2016
LABA_RUGI		
I. PENDAPATAN OPERASIONAL	1.326.615	1.310.524
1. Pendapatan Operasional dari Penyaluran Dana	1.214.029	1.107.642
a. Dari Pihak Ketiga Bukan Bank	1.184.762	1.071.990
b. Dari Bank Indonesia	0	0
c. Dari Bank-Bank Lain di Indonesia	29.267	35.652
2. Pendapatan Operasional Lainnya	112.586	202.882
II. BAGI HASIL KEPADA PEMILIK DANA -/-	364.619	315.162
1. Pihak Ketiga Bukan Bank	311.737	126.499
a. Tabungan Mudharabah	10.936	10.045
b. Deposito Mudharabah	300.801	116.454
c. Lainnya	0	0
2. Bank Indonesia	0	0
3. Bank - bank lain	52.882	188.663
III. PENDAPATAN OPERASIONAL SETELAH DISTRIBUSI BAGI HASIL (I - II)	961.996	995.362

IV. BEBAN OPERASIONAL	1.088.441	941.111
1. Bonus Titipan Wadiah	55.804	121.475
2. Beban Administrasi dan Umum	153.973	186.055
3. Beban Personalia	531.666	474.898
4. Beban Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif	301.730	105.046
5. Lainnya	45.268	53.637
V. LABA (RUGI) OPERASIONAL (III - IV)	(126.445)	54.251
VI. PENDAPATAN NON OPERASIONAL	1	2
VII. BEBAN NON OPERASIONAL	3.874	23.053
VIII. LABA (RUGI) SEBELUM PAJAK	(130.318)	31.200
IX. ZAKAT	0	0
X. TAKSIRAN PAJAK PENGHASILAN	13.273	13.156
XI. LABA (RUGI) TAHUN BERJALAN	(143.591)	18.044

Laporan Publikasi Triwulanan

Laba Rugi
September 2017

PT BPRS Dharma Kuwera
JL. SERSAN SADIKIN NO. 86A KLATEN UTARA

**UNAUDITED BY OTORITAS JASA
KEUANGAN**

Ribuan Rp.

Pos-pos	Posisi September 2017	Posisi September 2016
LABA_RUGI		
I. PENDAPATAN OPERASIONAL	2.113.030	1.871.636
1. Pendapatan Operasional dari Penyaluran Dana	1.900.894	1.648.327
a. Dari Pihak Ketiga Bukan Bank	1.844.831	1.605.343
b. Dari Bank Indonesia	0	0
c. Dari Bank-Bank Lain di Indonesia	56.063	42.984
2. Pendapatan Operasional Lainnya	212.136	223.309

II. BAGI HASIL KEPADA PEMILIK DANA -/-	548.106	459.260
1. Pihak Ketiga Bukan Bank	468.333	261.648
a. Tabungan Mudharabah	16.774	16.639
b. Deposito Mudharabah	451.559	245.009
c. Lainnya	0	0
2. Bank Indonesia	0	0
3. Bank - bank lain	79.773	197.612
III. PENDAPATAN OPERASIONAL SETELAH DISTRIBUSI BAGI HASIL (I - II)	1.564.924	1.412.376
IV. BEBAN OPERASIONAL	1.746.843	1.357.125
1. Bonus Titipan Wadiah	79.392	149.374
2. Beban Administrasi dan Umum	243.676	276.837
3. Beban Personalia	865.200	737.323
4. Beban Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif	441.739	108.547
5. Lainnya	116.836	85.044
V. LABA (RUGI) OPERASIONAL (III - IV)	(181.919)	55.251
VI. PENDAPATAN NON OPERASIONAL	2	0
VII. BEBAN NON OPERASIONAL	7.258	25.418
VIII. LABA (RUGI) SEBELUM PAJAK	(189.175)	29.833
IX. ZAKAT	0	0
X. TAKSIRAN PAJAK PENGHASILAN	21.137	18.716
XI. LABA (RUGI) TAHUN BERJALAN	(210.312)	

SURAT KETERANGAN

No : 0055/BPRS-DHAKU/II/2018

Menunjuk surat No. B-432/Un.02/DEB/PN.01.02/2018, tertanggal 09 Februari 2018 tentang Permohonan Permintaan Data, guna penyusunan tugas akhir yang berjudul Pengaruh pelayanan Prima Terhadap Kepuasan nasabah BPRS Dharma Kuwera oleh Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga :

Nama : Halimah Proborini

NIM : 14820151

Dengan ini kami beritahukan bahwa Jumlah Nasabah di PT BPRS Dharma Kuwera sampai dengan 28 Februari 2018 adalah 2071. Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Klaten, 28 Februari 2018
PT. BPRS DHARMA KUWERA



Suin Lestari, S.Sos.MM
Direktur

Tindasan : - Arsip



No : 0004/BPRS-DHAKU/I/2018
Perihal: Pemberitahuan Persetujuan Ijin
Penelitian

Klaten, 03 Januari 2018

Kepada Yth:
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalaamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Menindaklanjuti Surat Nomor B-4479/Un.02/DEB.1/PN.01.1/2017 perihal Permohonan Izin Penelitian yang kami terima, atas nama mahasiswa :

Nama : Halimah Proborini
NIM : 14820151
Fakultas/Jurusan : FEBI / Perbankan Syari'ah

Selanjutnya dapat kami sampaikan bahwa permohonan tersebut disetujui dan kepada yang bersangkutan dapat mulai melakukan penelitiannya.

Demikian surat ini dibuat untuk diketahui dan ditindaklanjuti.

Wassalaamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh.

**PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH
DHARMA KUWERA**



Suin Lestari
Direktur

Tindakan : Arsip

CURRICULUM VITAE

Nama : Halimah Proborini

Tempat Tanggal Lahir : Klaten, 13 Oktober 1996

Agama : Islam

Warga Negara : Indonesia

Golongan Darah : A

Status : Belum menikah

Alamat Asal : Sidorejo, Rt 02 Rw 13, Cawas, Cawas, Klaten

Nama Ibu : Suranti

Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga

Nama Bapak : Suramta

Pekerjaan : PNS

Nomor Handphone : 081393792113

Email : halimahproborini@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2002 – 2008	SDN 1 Cawas
2008 – 2011	SMPN 3 Cawas
2011 – 2014	SMAN 1 Cawas
2014 – sekarang	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta